

PROGRAMOS APRAŠAS

1. Programos duomenys:

Programos pavadinimas (lietuvių k.)	Etiško bendravimo ir bendradarbiavimo su klientais kultūra
Programos pavadinimas (anglų k.)	A culture of ethical communication and cooperation with customers
Programos teikėjas	Kauno kolegija
Programos teikėjo kodas	111965284
Programos teikėjo adresas	Pramonės pr. 20, LT-50468
Programos teikėjo tel. Nr.	(8 37) 45 16 07
Programos teikėjo el. paštas	egle.laukaityte@kaunokolegija.lt
Programos teikėjo interneto svetainė	http://www.kaunokolegija.lt
Paslaugos teikimo vieta	Kauno kolegija Alytaus fakultetas Studentų g. 17, Alytus
Suteikiama kompetencija	Gebėjimas aiškiai, pagarbiu tonu ir profesionaliai bendrauti su įvairiais klientais. Mokėjimas taikyti profesinės etikos principus realiose situacijose, išlaikant sąžiningumą ir pasitikėjimą. Orientacija į kliento poreikius, gebėjimas kurti ilgalaikius ir patikimus santykius su klientais.
Programos vykdymo trukmė savaitėmis	1 d. d.
Programos apimtis valandomis	8 ak. val.
Vieno dalyvio mokymo kaina (EUR)	Pagal susitarimą
Programos vykdymo forma ir būdai	Kvalifikacijos tobulinimas – grupinio mokymosi forma
Mokymosi pasiekimų vertinimo metodas (metodai)	Baigiamosios refleksijos parengimas
Išduodamas dokumentas	Pažymėjimas
Programos koordinatorius Kontaktai (adresas, telefonas, el. paštas)	Eglė Laukaitytė Alytaus fakultetas Neformalaus švietimo koordinatore Studentų g. 17, LT-62252, Alytus Tel. +370 620 44630 egle.laukaityte@kaunokolegija.lt

2. Trumpas programos apibūdinimas.

Etiškas bendravimas ir bendradarbiavimas su klientais – tai elgesio ir komunikacijos modelis, pagrįstas pagarba, sąžiningumu, atsakomybe ir pasitikėjimu. Ši kultūra atspindi ne tik individualias darbuotojo vertybes, bet ir organizacijos požiūrį į klientą kaip į lygiavertį partnerį. Ji reiškia gebėjimą tinkamai bendrauti, aiškiai ir skaidriai perduoti informaciją, išklausti klientą, laikytis duotų pažadų ir užtikrinti pagarbų požiūrį į kiekvieną asmenį, nepriklausomai nuo jo statuso ar situacijos.

Bendradarbiavimo kultūra atsiskleidžia per komandinius veiksmus, greitą reakciją į kliento poreikius, lankstumą, konstruktyvų grįžtamąjį ryšį bei gebėjimą spręsti konfliktus etiškai ir profesionaliai. Svarbu ir tai, kad etiškas elgesys apima ne tik tai, ką sakome, bet ir kaip sakome –

todėl itin reikšmingas tampa ir neverbalinis bendravimas, emocinė inteligencija bei kultūrinis jautrumas.

Šiandien, kai klientų lūkesčiai didėja, o konkurencija tarp paslaugų tiekėjų auga, etiškas bendravimas tampa ne tik moraline, bet ir praktine būtinybe. Jis kuria lojalumą, gerina reputaciją ir padeda ilginiui išlaikyti klientų pasitikėjimą.

3. Minimalūs reikalavimai klausytojams:

- sveikatos priežiūros įstaigų darbuotojams, savivaldybių administracijos darbuotojams, kitų viešojo sektoriaus institucijų darbuotojams, verslo įmonių bei nevyriausybinių organizacijų darbuotojams;
- vidurinis išsilavinimas.